

فنون ارتباط مؤثر

عیسوی گوی دینی کی

www.ketab.ir



آفاق پویا

سرشناسه
عنوان و نام پدیدآور
مشخصات نشر
مشخصات ظاهری
فروست
شابک
وضعیت فهرست نویسی
یادداشت
موضوع

کاکویی دینکی، عیسی، ۱۳۴۰-
فنون ارتباط موثر / عیسی کاکویی دینکی؛ ویراستار علمی مهرناز نصریه؛ ویراستاران سارا کاکویی، مهری کاکویی.
تهران: آفاق پویا : موسسه تبیین آفاق پویا، ۱۴۰۳.
۳۲۲ص: جدول، نمودار.
مجموعه ده گانه چپته
۹۷۸-۶۲۲-۸۲۴۷-۳۰-۴
فیبا
کتابنامه.

ارتباط - جنبه های روان شناسی
Communication - Psychological aspects
ارتباط بین اشخاص
Interpersonal communication
ارتباط - کلمات قصار
Communication - Quotations, maxims, etc
گفته ها، گزینمگویی ها
Aphorisms and maxims

شناسه افزوده
رده بندی کنگره
رده بندی دیویی
شماره کتابشناسی ملی
اطلاعات رکورد کتابشناسی

نصریه، مهرناز: ۱۶ -، ویراستار
BF ۶۲۰ / الف ۳۶
۱۵۳/۶
۹۶۸۶۷۴۸
فیبا



مؤسسه تبیین آفاق پویا



آفاق پویا

مرکز پخش
تلفن
همراه

تهران - کوی نصر (گیشا) - خیابان شهید قاری - پلاک یک
۰۲۱۸۸۴۸۵۳۶۰
۰۹۳۶۹۴۰۰۴۱۶

مؤلف
ویراستار علمی
ویراستاران
صفحه آرا
طراح جلد
ناشر
لیتوگرافی و چاپ
نوبت چاپ
تعداد صفحات
تیراژ
قیمت
شابک

عیسی کاکویی دینکی
مهرناز نصریه
مهری کاکویی، سارا کاکویی
محمد مهدی حامد، فرشته خوشوقت پایکیاده
مهرداد میرزاپور
آفاق پویا
ترمه
اول - ۱۴۰۳
۳۲۲ صفحه
۵۰۰ جلد
۲۴۷۰۰۰ تومان
۹۷۸-۶۲۲-۸۲۴۷-۳۰-۴

پیشگفتار

رشد روزافزون دانش و آگاهی‌های مدیریتی و ظهور و بروز نحله‌های متعدد و متنوع با ورود فناوری و تکنولوژی‌های جدید و درنور دیده شدن فواصل مکان و زمان و افزایش زایدالوصف سرعت انتقال مفاهیم و روش‌ها همه‌وهمه گزاره‌های زیادی را در خصوص نحوه و شیوه مدیریت فرد بر خود، مدیریت فرد در سازمان، مدیریت سازمانی و سازمان‌ها، مدیریتی را به‌وجود آورده است.

ما در مؤسسه توسعه آفاق پویا و در دیارتمان تخصصی محتوا و متون از اسفند سال ۱۳۹۶ مجموعه‌ای از دانش‌پژوهان و متخصصین و صاحب‌نظران و کارشناسان در رشته‌های متفاوت به‌ویژه در مسائل مدیریتی روند تنظیم و تدوین مجموعه‌های چندگانه زیر را سرلوحه امور قرار داده‌ایم که در جدول زمانی و گام‌به‌گام اقدام و مطابق با شیوه‌نامه و فلوچارت‌های مشخص، خط تولید آن محصولات تهیه و تدوین گشت. حال که به ابتدای سال ۱۴۰۳ رسیده‌ایم؛ محصولات آ‌های انجام شده ذیلأ طرح می‌گردد.

۱. فهرستی از ۱۶۶۴ کتابک تحت عنوان «بسته‌های محتوایی» در محورهای ۱۳گانه انتخاب شد که از آن مجموعه تاکنون مراحل تنظیم، تدوین، چاپ و نشر ۹۳۶ کتابک طی شد و امروز در مجموعه‌های مؤسسه در اختیار علاقه‌مندان و تمامی کسانی که نیاز به بهره‌گیری از ترمینولوژی واژگان و کلید واژه‌های مفاهیم را داشته باشند آماده بهره‌برداری می‌باشد.

۲. فهرستی از ۱۳ گام آموزشی و ۱۰۵ سطح تنظیمی در مجموعه‌ای با نام «کتاب‌نامه آموزشی مدیران» تهیه شده است که در قالب هندبوک (کتاب‌های همراه) به تعداد ۷۸ جلد آن آماده شده است که در درگاه‌های مؤسسه تبیین آفاق پویا و سایر مؤسسات و مراکز مرتبط، قابل دسترس تمامی علاقه‌مندان می‌باشد.

۳. بانک جملاتی تحت عنوان «گنجینه فکر و سخن» که مجموعه‌ای از ۳۵۰ جمله ناب و برگزیده از بزرگان، مشاهیر، متفکران و سیاستمداران جهان در ۱۱ محور و ۹۳۶ عنوان موضوعی است که توسط مؤسسه تبیین گردآوری شده است و به صورت یک مجموعه ۱۳۳ جلدی کتاب به نام «در حال آماده‌سازی می‌باشد و تاکنون ۱۰ جلد کتاب آن نیز به طبع و نشر رسیده است و روند تولید مابقی آن ادامه دارد.

۴. از بین کتابک‌های تولید شده در بندهای یک، مجموعه هفده تاییست و پنج جلد از آنها که دارای موضوعات مفاهیم و مطالب مشترک هم‌راستا و با هم‌خوانی موضوعی بودند؛ تجزیه شده و با اعمال اصلاحات و آماده‌سازی، به صورت مجموعه مجلد‌های جدید در حوزه‌های اجتماعی، مدیریتی و فرهنگی آماده شده است که تاکنون ۱۰ جلد آن به مرحله چاپ و نشر رسیده است و این روند نیز ادامه دارد.

۵. با پیشرفت کارها و به کارگیری روش‌های جدید و استفاده از الگوهای متنوع و با بهره‌گیری از نگاه‌های نوآورانه، به دسته‌بندی موضوعی و کاربردی محصولات اقدام شده است که اولین محصول آن با محوریت مجموعه مهارت‌های مدیران و تحت عنوان «همیان» تولید شد.

۶. اما مجموعه‌ای که در این مرحله آماده شده است و در یک فاصله

زمانی مشخص به جامعه هدف عرضه خواهد شد «مجموعه ده جلدی فنون مدیریتی» تحت عنوان «چنته» می‌باشد که مانند مجموعه مهارت‌های مدیریتی «همیان» و در تکمیل آن مسیر، به کاربران و بهره‌گیرندگان ارائه می‌شود.

آینده مسیر

بدان به خداوند منان و با تلاش بی‌وقفه تمامی همکاران محترم مطابق با یک برنامه زمان‌بندی شده، محصولات زیر نیز آماده و به جامعه هدف تقدیم خواهد شد.

- مجموعه کتاب‌های ده‌گانه «مهارت‌های اجتماعی»؛
- مجموعه کتاب‌های ده‌جلدی «مسائل اجتماعی»؛
- مجموعه کتاب‌های ده‌جلدی «مهارت‌های فرهنگی»؛
- مجموعه کتاب‌های ده‌جلدی «مهارت‌های سیاسی».

آنچه باید بدانیم

« علت انتخاب و نام‌گذاری عنوان «چنته» در این مجموعه؛

در فرهنگ عامه قدیم، واژه «چنته» عنوان کیسه‌ای بود که برای حمل و جمع‌آوری مایحتاج اصلی و اساسی افراد به کار می‌گرفتند. وجه تسمیه آن برای این مجموعه اینگونه تصویر شده است که فنون و تکنیک‌های مدیریتی، مجموعه‌ای از ابزار، چهارچوب‌ها، قواعد، مقررات و تجربیات مدون، دسته‌بندی شده و قابل امضاء می‌باشد و در هر عصر و فنون و تکنیک‌های کاربردی مدیران را «چنته» نام‌گذاری کردیم.

◀ مجموعه ده گانه چنته شامل عناوین و محورهای:

۱. فنون ارتباط مؤثر
۲. فنون مدیریت کلام
۳. فنون اقناع و ترغیب
۴. فنون مدیریت مخاطب
۵. فنون مدیریت محتوا
۶. فنون مدیریت نرم
۷. فنون دین اجتماعی و فرهنگی
۸. فنون درک و پاسخ
۹. فنون رشد فردی
۱۰. فنون رشد سازمانی

آنچه باید از گروه‌های کاری توانا بدانیم

◀ جامعه هدف بهره‌گیرندگان مجموعه ده گانه چنته:

مجموعه ده گانه «چنته» برای تمامی مدیران و دانش‌آسان در همه حوزه‌های کاری، اداره سیستم‌ها، مجموعه‌ها و گروه‌های مدیریتی در کلیه سطوح به صورت کاربردی و عملیاتی قابل بهره‌برداری می‌باشد.

گروه‌های کاری شامل:

۱. تیم مدیریتی و راهبردی (به ترتیب حروف الفبا): مرحوم عربعلی فغانی، مهری کاکویی، مرحوم موسی مرادی (حامد)، سیدحسن مهدوی فر، مهدی

نصرتزاده گروی، امین یاوری، علی اکبر یاوری سورکی و علی الخصوص سرکار خانم
مهرناز نصریه مدیر دپارتمان تخصصی گنجینه محتوا و متون و مدیر اجرایی
مجموعه ده گانه فنون مدیریتی «چنته».

۲. تیم آماده سازی محتوا و متون (کیفی سازی) (به ترتیب حروف الفبا):
فاطمه جلالی، کوثر چمانی ساروی، پریسا حبیبی سورکی، فرشته خوشوقت
پاپکیاده، الهام سام خانیانی، هادی فضلی اوجایی، مرضیه قاصدی، سارا
کوبی، مهری کاکویی، مرحوم حسین مصلحتی کوچصفهانی، مهرناز
نصریه، عل اصغ، یادگاری.

۳. تیم طراحی، صفحه آرایی و گرافیک (به ترتیب حروف الفبا): محمد مهدی
حامد، فرشته خوشوقت، پاپکیاده، حسین قدمی.

۴. مدیر اجرایی انتشارات آق پویا: سرکار خانم الهام سام خانیانی.

۵. تیم اجرایی و هماهنگی (به ترتیب حروف الفبا): محمد الوندی، علی
خوشوقت پاپکیاده، جواد طالاری.

تقدیر و تشکر

از همه حامیان، همدلان، همکاران، دوستان گرانقدر به ویژه فرهیختگان
گرامی در مجموعه تبیین آفاق پویا که بی منت، پرشور، با شوق و علاقه،
با تلاش و همت ویژه، بی توقع، داوطلبانه و دلسوزانه بنده را مورد لطف
و محبت بی دریغ خود قرار داده اند؛ در کمال تواضع و خضوع و نهایت
امتنان و عشق، تقدیر و تشکر می کنم.

اما پایان این مقال؛

توقع و تقاضا

- بررسی محتوایی از لحاظ کارکردی و کاربردی آن و ارائه نظرات؛
- پیت نهاد هرگونه اصلاح و ویرایش و پالایش موضوعی و متنی؛
- ارائه سنجش در جهت کیفی سازی و غنابخشی به محصولات؛

منتظر تداوم همراهی و محبتتان هستم.

با آرزوی توفیق روز افزون
عیسی کاکویی دینکی
(پاییز ۱۴۰۳)

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۵	فصل اول: اصول و مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر
۴۵	فصل دوم: چگونگی برقراری ارتباط مؤثر
۷۱	فصل سوم: مدل‌های ارتباطی
۱۰۳	فصل چهارم: سبک‌های ارتباطی
۱۴۳	فصل پنجم: ارتباط غیرکلامی
۱۷۷	فصل ششم: ارتباط بین فردی
۲۲۱	فصل هفتم: ارتباط در گروه‌های کوچک

حملات ناب برگزیده

۲۵۵	☞ احترام
۲۶۱	☞ ارتباط
۲۶۹	☞ اعتماد
۲۶۹	☞ پاسخ‌گویی
۲۷۵	☞ تأثیر
۲۸۱	☞ تعامل
۲۸۷	☞ صداقت
۲۹۳	☞ گفت‌وگو
۲۹۹	☞ مهارت
۳۰۵	☞ همدلی
۳۱۱	منابع و مآخذ

مقدمه

انسان، موجودی اجتماعی است که قراردادهای و قوانین برقراری ارتباطات خود را آگاهانه وضع می‌کند و در صورت نیاز، به اصلاح، ترمیم، تکمیل و تغییر آنها می‌پردازد. از آنجاکه ابزارها و قواعد برقراری ارتباطات انسانی، از جامعه‌ای تا جامعه دیگر و حتی در میان قشرهای مختلف یک جامعه واحد، بنا به اقتضا و یا بر اساس تفاوت‌های فردی، فرهنگی، اجتماعی و آیینی، متفاوت و حتی متضاد می‌باشد؛ آگاهی و آموختن مهارت‌ها و معادلات و محاسبات ارتباطات را فراگرفته؛ تمرین، تکرار و اصلاح و در نهایت، در استفاده و بهره‌گیری از آنها مهارت یابد و تا زمانی که به اصول، قواعد و بنیان‌های ارتباط، واقف نشده و فنون و تکنیک‌های برقراری ارتباط را در دسترس نداشته باشد؛ می‌توان ادعا کرد که از یک ضرورت غیرقابل‌انکار زیست اجتماعی، یعنی مشارکت در ارتباطات مؤثر که نوع عالی و تکامل‌یافته برقراری ارتباط است؛ بی‌بهره خواهد ماند. لذا هر فردی نیاز دارد به‌عنوان یک گام الزامی در ادامه زندگی و حیات اجتماعی که زمینه را برای رشد فردی، زیست روزمره، مشارکت اجتماعی، امرارمعاش و دیگر امور ضروری زندگی فراهم می‌کند؛ نسبت به آگاهی یافتن، به‌کارگیری و مهارت داشتن در استفاده از فنون و تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر، مبادرت ورزد. هر قدر ارتباطات انسانی هدفمندتر، آگاهانه‌تر و منطبق‌تر با اصول، قوانین، قواعد معین‌شده و قراردادی، ساخته‌شده و ادامه یابد؛ فرصت‌های بالقوه بیشتری را می‌تواند به امکانات و موقعیت‌های بالفعل تبدیل نموده و از آنها بهره‌گیرد.